2004-2005

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Québec

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2004-2005.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports,

Michel Després

MICHEL DESPRÉS
Québec, juin 2005

Monsieur Michel Després
Ministre des Transports
Ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2004-2005.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

Lise Lambert

LISE LAMBERT
Québec, juin 2005

Table des matières

La mission	1
Message de la présidente	2
La Commission des transports du Québec	6
L'organigramme	13
Les ressources	14
Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens	16
Les résultats de la Planification stratégique	21
Application des politiques gouvernementales	28
Annexes	32
Déclaration de fiabilité des données	38
Rapport du Vérificateur général du Québec	39
Informations finapcières	40

106-00828/

La mission

La Commission a pour mission de contribuer à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs dans une perspective de développement durable, de favoriser une offre de services de transport répondant aux attentes du public et de soutenir l'équité concurrentielle dans l'industrie du transport.

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises, par des décisions et des interventions administratives.

Les décisions sont rendues par onze membres nommés par le gouvernement. En matière de régulation économique, ceux-ci ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi et du camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir estimé la mesure dans laquelle le demandeur répond aux critères prévus à la réglementation tels que la connaissance de la réglementation ou le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres détiennent l'autorité nécessaire pour suspendre un permis ou le révoquer lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en fonction des conditions exigées par la loi. En ce qui concerne la sécurité du transport par véhicule lourd, ils rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau.

Le processus décisionnel de la Commission est appuyé par plus de 150 personnes, qui fournissent divers services à la clientèle ou effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. Les services offerts sont diversifiés et couvrent l'ensemble des mandats confiés à la Commission.

Pour accomplir sa mission dans le cadre de l'administration de la justice administrative et en lien avec les attentes du public, de l'industrie du transport et du gouvernement, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

- le respect de sa clientèle en lui offrant des services de qualité répondant à ses besoins;
- l'impartialité et la transparence dans son processus décisionnel;
- l'indépendance qui permet de garantir un traitement équitable;
- la cohérence et la clarté des décisions, pour permettre à sa clientèle d'exercer ses activités dans un climat de sécurité juridique;
- la rigueur afin de renforcer la cohésion de ses actions et de promouvoir l'adhésion de son personnel et de tous ses interlocuteurs à ses objectifs;
- l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique ainsi que le dialogue constant avec les intervenants, dans le but d'être toujours à l'écoute de leurs besoins et intérêts, tout en suscitant chez ces derniers un engagement dans la même direction.

Message de la présidente

Le Guichet unique en ligne : une réalisation découlant du Plan de modernisation du gouvernement

CONTEXTE

Avec la libéralisation des marchés, les enjeux nationaux et nord-américains influencent de façon importante l'évolution de l'encadrement de l'industrie québécoise du transport, plus particulièrement en matière de sécurité. En effet, cet encadrement doit s'harmoniser avec celui des autres administrations, afin de soutenir la compétitivité de cette industrie. En outre, il doit s'adapter constamment pour tenir compte de l'évolution accélérée de la demande de transport et de son environnement.

Dans ce contexte, la Commission oriente ses actions en fonction de la sécurité des personnes, de la qualité des services de transport et de l'allégement des formalités exigées des transporteurs. Au cours de la dernière année, elle a contribué de façon significative à l'atteinte de ces objectifs, tout en ajustant ses façons de faire pour tenir compte de l'évolution des lois et règlements encadrant l'industrie du transport au Québec.

BILAN DES ACTIVITÉS

Les interventions de la Commission touchent les transporteurs ainsi que leurs clientèles et répondent à de nombreux besoins dont le présent rapport fait état. Il m'apparaît important de souligner les efforts de modernisation de la Commission et certains volets particuliers des activités qu'elle a réalisées au cours de la dernière année.

La Commission a entrepris plusieurs actions afin d'améliorer le service offert à sa clientèle. Elle a mis en place son Guichet unique en ligne grâce auquel les transporteurs peuvent avoir accès par Internet à plusieurs de ses services ainsi qu'à ceux de ses partenaires. Cette étape marquante a été franchie en respectant l'échéancier prévu par le gouvernement dans son Plan de modernisation 2004-2007. Elle a aussi initié plusieurs travaux visant à diminuer les formalités administratives et à améliorer la qualité ainsi que l'accessibilité de ses services. Ainsi, les avis transmis à sa clientèle ont été révisés pour les rendre plus conviviaux. La Commission a également favorisé la tenue d'audiences en visioconférence afin de diminuer les coûts encourus par sa clientèle et ses déplacements. Elle a finalement amorcé un processus en vertu duquel elle entend rencontrer annuellement les principales associations représentant sa clientèle pour mieux comprendre leurs besoins.

La Commission tient à demeurer à l'écoute de sa clientèle et à lui offrir des services personnalisés répondant à ses attentes. L'accroissement du nombre de services offerts en ligne et leur simplification se sont faits en maintenant la qualité des services réguliers, que ce soit par téléphone ou lorsque les clients se déplacent à ses bureaux. On constate d'ailleurs un niveau élevé de satisfaction de la clientèle quant aux services offerts, comme en témoignent les résultats du sondage réalisé en 2005, dont les faits saillants sont repris dans le présent rapport.

Par ailleurs, en matière d'encadrement des véhicules lourds, la Commission a continué à jouer le rôle essentiel attendu par le gouvernement et l'industrie, en gérant le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ainsi qu'en intervenant auprès des propriétaires et des exploitants considérés à risque afin de les amener à modifier leur comportement. Les interventions effectuées dans ce secteur constituent le cœur des activités de la Commission, car les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds représentent plus de 75 % de sa clientèle et les activités qui s'y rattachent mobilisent la majeure partie de ses ressources. Afin de faire évoluer l'encadrement du transport lourd, la Commission a été particulièrement active en matière de concertation, en jouant un rôle significatif au sein de plusieurs comités de travail auxquels participent aussi les partenaires du gouvernement et de l'industrie.

Dans le transport par taxi, la Commission a élargi de façon importante l'offre de services de transport adapté, en délivrant plusieurs permis afin de répondre aux besoins exprimés par les utilisateurs du transport et par les personnes intéressées à fournir ce service. Elle a également uniformisé la tarification pour le transport par limousine à l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau, afin de maintenir la qualité et la disponibilité de ce service.

En ce qui concerne le transport par autobus, la Commission a conclu une entente visant la réalisation d'audits de sécurité tous les trois ans auprès de chacune des neuf sociétés de transport en commun afin d'assurer de façon continue la sécurité de ce mode de transport. Il s'agit là d'une approche innovatrice en matière de réglementation, car elle est basée sur une collaboration volontaire entre une clientèle et la Commission en vue d'améliorer les façons de faire et les résultats susceptibles d'en découler.

Les audits de sécurité : une approche innovatrice en matière de réglementation

PERSPECTIVES

L'évolution de l'encadrement du transport

L'évolution de l'encadrement du transport constitue le principal facteur susceptible d'avoir à court terme une influence sur les activités de la Commission. Ainsi, en matière de transport par véhicule lourd, un projet de modifications à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds est en cours d'élaboration. Ce projet de loi vise notamment à harmoniser la législation québécoise aux changements législatifs prévus à l'échelle canadienne en matière de cote de sécurité.

Pour ce qui est du courtage en services de camionnage en vrac, l'entente qui lie actuellement le ministère des Transports et les représentants de l'industrie se terminera le 1er janvier 2007. Les parties concernées ont entrepris des travaux afin d'examiner l'évolution de l'encadrement du secteur, ce qui est susceptible d'avoir des effets sur le Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac administré par la Commission.

En ce qui concerne le transport par taxi, un rapport sur la mise en œuvre de la Loi concernant les services de transport par taxi sera élaboré au cours de l'année 2005. La Commission pourrait être touchée par des modifications législatives susceptibles d'en découler.

La modernisation de la Commission

Dans le cadre de la modernisation de l'État, le rôle de l'ensemble des organismes gouvernementaux est revu. La Commission fait partie des soixante premiers organismes concernés par cet exercice et les recommandations la concernant viennent d'être rendues publiques par le gouvernement. La Commission élaborera une nouvelle planification stratégique intégrant ces recommandations.

Parallèlement à l'examen effectué par le gouvernement, la Commission a entrepris un exercice interne de modernisation orienté vers sa clientèle, qui vise les trois grands objectifs suivants :

- l'amélioration de son efficacité;
- l'allégement administratif et réglementaire, conformément aux orientations gouvernementales;
- l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité de ses services, notamment en ce qui a trait aux services en ligne. Cet objectif rejoint la volonté du gouvernement de rendre disponibles en ligne un plus grand nombre de ses services.

Différentes pistes de modernisation sont en cours d'analyse. Les plus prometteuses seront mises en œuvre en concertation avec ses partenaires du gouvernement et de l'industrie.

La Commission a entrepris un exercice interne de modernisation orienté vers sa clientèle.

EN CONCLUSION

La Commission est au cœur de l'encadrement de l'industrie québécoise du transport. Ses actions et interventions s'articulent autour de missions essentielles de l'État, soit la sécurité, la prospérité et le développement durable. Ses particularités, telles son impartialité, sa spécialisation dans différents domaines du transport et sa présence auprès de l'industrie, lui permettent d'être à l'écoute de ses différentes clientèles et favorisent l'accomplissement efficace et intégré de ses mandats.

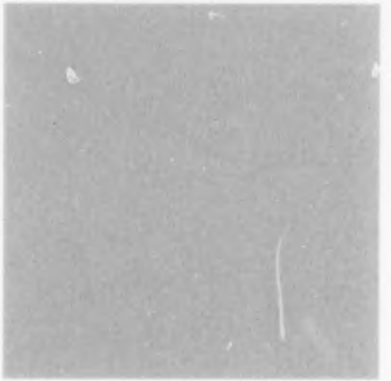
Par ailleurs, la Commission est consciente des changements majeurs qui affectent de façon continue le domaine du transport ainsi que des effets que ces changements peuvent avoir sur ses façons de faire. Elle entend continuer à s'engager activement dans l'évolution de l'encadrement de l'industrie afin de permettre l'atteinte des objectifs visés, notamment par sa participation à différentes tables de travail ou de concertation impliquant ses partenaires du gouvernement et de l'industrie dans les divers domaines relevant de sa compétence.

Au cours de la dernière année, la Commission a rempli les mandats qui lui étaient dévolus, en ayant pour préoccupation constante la protection accrue du public ainsi que l'amélioration de la qualité et de la disponibilité des services de transport. Elle a en outre entrepris la modernisation de ses façons de faire, afin de répondre davantage aux besoins de sa clientèle et aux objectifs du gouvernement.

Je tiens à remercier madame Nicole Poupart, présidente de la Commission jusqu'à mon arrivée en novembre 2004, dont le travail a contribué de façon majeure aux résultats atteints lors de la dernière année. Il m'apparaît aussi essentiel de souligner que toutes les actions réalisées au cours de cette période ainsi que les perspectives qui s'offrent actuellement à la Commission sont le reflet du dynamisme et de la compétence de son personnel ainsi que de la collaboration de nos partenaires gouvernementaux et de l'industrie.

Lise Lambert

La Commission est au cœur de l'encadrement de l'industrie québécoise du transport



La Commission des transports du Québec

L'ensemble de la population du Québec bénéficie des services rendus par la Commission qui visent les quatre grands objectifs suivants :

- accroître la sécurité du public sur le réseau routier;
- contribuer à la protection et à la pérennité du réseau routier et par conséquent, au développement durable;
- contribuer à la qualité et à la disponibilité des services de transport;
- contribuer à l'équité concurrentielle et au maintien de relations harmonieuses dans certains secteurs de transport.

La Commission intervient principalement auprès des transporteurs, dans des secteurs de transport diversifiés. Voici un aperçu de ses activités et des objectifs visés dans chacun de ces secteurs.

LE TRANSPORT PAR VÉHICULE LOURD

En encadrant l'ensemble des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et en intervenant auprès de certains d'entre eux, la Commission contribue à accroître la sécurité du public sur le réseau routier. Elle contribue en outre à la protection du réseau routier dans une perspective de développement durable ainsi qu'au maintien de l'équité concurrentielle. Pour atteindre ces objectifs, elle utilise différents moyens tels le contrôle de la conformité aux lois applicables aux personnes tenues de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, l'évaluation des connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes et la sensibilisation de l'ensemble des transporteurs à l'importance de la sécurité. Elle intervient également auprès des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds à risque de différentes façons qui vont de l'accompagnement à l'imposition de mesures ou de sanctions, en passant par le suivi en entreprise. Compte tenu que les comportements à risque de certains transporteurs peuvent avoir des effets sur l'ensemble de la population, ce sont tous les Québécois qui bénéficient des interventions effectuées par la Commission dans ce secteur.

- 56 680 propriétaires et exploitants de véhicules lourds
- 1 499 intermédiaires en services de transport

LE TRANSPORT PAR TAXI

La Loi concernant les services de transport par taxi vise à accroître la sécurité des usagers ainsi qu'à améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. La Loi autorise notamment la Commission à délivrer des permis de propriétaire de taxi ou d'intermédiaire en services de transport par taxi, à fixer la tarification applicable au transport par taxi et à délimiter les territoires autorisés. La Commission est également responsable de s'assurer de l'ajustement approprié des taximètres et elle peut intervenir auprès des personnes qui utilisent des véhicules non sécuritaires.

La Commission applique la Loi concernant les services de transport par taxi sur l'ensemble du territoire québécois. Une telle centralisation permet de soumettre toute l'industrie aux mêmes normes de qualité et d'offrir une tarification uniforme sur tout le territoire. Tous les utilisateurs de services de transport par taxi, y compris les touristes, retirent ainsi des bénéfices des interventions de la Commission car ils sont assurés d'un prix juste et raisonnable pour chaque course.

LES TITULAIRES ET LES PERMIS

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Service régulier	6 166	7 816
Service spécialisé de limousine	88	140
Privilège de transport par limousine de grand luxe	43	92
Service touristique	1	1
Service spécialisé	1	1
Service spécialisé de limousine de grand luxe	1	2
Service pour besoin particulier (transport adapté)[1]	100	104
Service spécialisé restreint de limousine de grand luxe	50	65
Total	6 376[2]	8 221

1. Le nombre de permis en service pour besoin particulier (transport adapté) est différent du nombre de permis délivrés au cours de l'année puisque certains de ces permis n'étaient pas actifs au 31 mars, notamment parce que les véhicules n'avaient pas encore été adaptés.

2. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

LES DÉCISIONS DE SANCTION

Nature de la sanction	Nombre de décisions avec sanctions
Les suspensions de permis à la suite d'une infraction relative au taximètre	21
Les autres suspensions ou révocations	17
Total	38

LES INTERMÉDIAIRES EN SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

Titulaires	27
Permis	30

LE TRANSPORT PAR AUTOBUS

La Loi sur les transports vise, entre autres, à garantir l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre des permis en fonction du type de transport effectué et reçoit pour dépôt la tarification de certains services de transport. Elle peut autoriser les changements de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages. Elle peut également suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation. Les interventions de la Commission dans ce secteur sont importantes, notamment parce que le service de transport interurbain est le seul service de transport en commun reliant l'ensemble des régions du Québec.

LES TITULAIRES ET LES PERMIS

Catégorie	Titulaires	Permis
Transport urbain	28	35
Transport interurbain	51	162
Transport aéroportuaire	20	35
Transport touristique	34	71
Transport scolaire	114	156
Transport par abonnement	199	307
Transport nolisé	293	626
Location	33	34
Total	**482**[1]	**1 426**

1 Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Le service de transport interurbain est le seul service de transport en commun reliant l'ensemble des régions du Québec

LE CAMIONNAGE EN VRAC

Afin d'obtenir un accès privilégié à certains contrats publics, les camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac doivent être abonnés à un poste de courtage titulaire d'un permis de la Commission. Cette dernière s'assure de la représentativité du poste de courtage qui demande un permis et délivre ce permis ou le renouvelle lorsqu'elle considère que le code de déontologie et les règlements généraux du poste permettent que les transporteurs qui y sont abonnés soient traités de façon équitable.

La Commission peut notamment enquêter sur la gestion d'un organisme de courtage ou sur ses activités, établir les zones de courtage et radier un camionneur du Registre du camionnage en vrac. Ses interventions favorisent l'emploi et le développement économique dans toutes les régions du Québec, en soutenant une répartition régionale équitable des contrats publics. Elles contribuent également à maintenir des relations harmonieuses sur les chantiers de construction du réseau routier.

LE CAMIONNAGE EN VRAC PAR RÉGION

Région	Corporations régionales	Titulaires de permis de courtage	Permis de courtage	Inscriptions au Registre du camionnage en vrac
1 Bas-Saint-Laurent - Gaspésie	–	8	8	403
2 Saguenay - Lac-Saint-Jean	1	5	6	443
3 Québec - Chaudière-Appalaches	1	14	17	929
4 Mauricie - Bois-Francs	1	8	8	437
5 Estrie	1	10	10	483
6 Montérégie - Laurentides - Lanaudière	1	17	24	1 422
7 Outaouais	–	6	6	449
8 Abitibi-Témiscamingue	–	7	7	441
9 Côte-Nord	–	3	6	193
10 Montréal-Laval	–	2	2	414
Hors-Québec	–	–	–	3
Total	**5**	**80**	**94**	**5 617**

La réglementation dans le secteur du camionnage en vrac favorise l'emploi et le développement économique en région

LE TRANSPORT MARITIME

Par son programme d'inspection, la Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers détiennent le permis requis et s'y conforment. Pour que la Commission leur délivre un permis, ces personnes doivent détenir une protection d'assurance appropriée en plus de satisfaire aux exigences de Transports Canada en matière d'équipage et d'embarcation. Les interventions de la Commission contribuent à la sécurité des usagers de ce type de transport.

LES TITULAIRES ET LES PERMIS

Titulaires	132
Permis	239

LE TRANSPORT FERROVIAIRE

La Commission contribue à la sécurité du transport ferroviaire offert par les entreprises de chemins de fer locaux en délivrant des certificats d'aptitude à celles qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

LES TITULAIRES ET LES CERTIFICATS D'APTITUDE

Titulaires	10
Certificats d'aptitude	10

DES SERVICES SPÉCIALISÉS ET ACCESSIBLES

La Commission offre deux types de services. Tout d'abord, elle rend des décisions à la suite d'audiences publiques ou sur dossier. La Commission a ainsi rendu 3 203 décisions au cours de l'exercice 2004-2005. Ces décisions peuvent avoir un effet important sur les activités du transporteur concerné. Par exemple, une décision peut délivrer un permis dans le domaine du transport par taxi ou imposer une mesure corrective à la suite d'une vérification de comportement d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds.

LES DÉCISIONS

Propriétaires et exploitants de véhicules lourds	613
Camionnage en vrac	616
Autobus	432
Taxi	1 390
Maritime	151
Ferroviaire	1
Total	3 203

LES DÉCISIONS EN FONCTION DU SECTEUR DE TRANSPORT

Les audiences se tiennent principalement dans les bureaux de la Commission à Montréal et à Québec, mais elles peuvent également se tenir en région à l'occasion. Des audiences se tiennent aussi en visioconférence dans les régions du Québec grâce au service offert à cette fin par la Commission, ce qui économise temps et argent à la clientèle. Exceptionnellement, la Commission peut effectuer des audiences conjointement avec les autorités d'autres provinces.

Par ailleurs, la Commission fournit des services administratifs à sa clientèle ainsi que de l'information nécessaire aux différents transporteurs. Ces services sont accessibles par téléphone, par courrier, par son réseau de mandataires ou en personne dans les bureaux de la Commission. Plusieurs sont également accessibles en ligne dans le site Internet de la Commission, par le Guichet unique des transporteurs, ainsi que dans le Portail gouvernemental de services aux entreprises. Ces services comprennent l'inscription à certains registres tenus par la Commission, de l'information sur ses décisions ou sur la cote des transporteurs. Il est à noter que dans le cadre de son Guichet unique des transporteurs, la Commission fournit également certains services pour les organismes gouvernementaux suivants : la Société de l'assurance automobile du Québec, le Registraire des entreprises du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le ministère du Revenu du Québec et le ministère de la Justice du Québec.

Des audiences se tiennent en visioconférence dans les régions du Québec, ce qui économise temps et argent à la clientèle

APPELS TÉLÉPHONIQUES ET VISITEURS

Appels reçus	89 526
Appels traités par le service automatisé	38 104
Appels pris en charge par les préposés	51 422
Visiteurs reçus aux bureaux	7 715
Visiteurs du site Internet	200 891

UNE CLIENTÈLE DIVERSIFIÉE

Les interventions de la Commission sont utiles au public qui bénéficie de la qualité, de la disponibilité et de la sécurité des services de transport rendus par les transporteurs. En outre, la tarification uniforme déposée auprès de la Commission ou établie par celle-ci vise à permettre un traitement équitable à toute personne qui utilise un service de transport interurbain par autobus ou un service de transport par taxi. Finalement, en plus du public, une clientèle spécialisée constituée de différents groupes, tels les assureurs, les expéditeurs, les requérants de service, les contrôleurs routiers et les corps policiers consulte également l'information détenue par la Commission.

DES PARTENAIRES ESSENTIELS

Différents partenaires contribuent à la réalisation de la mission de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de la conception et de l'évolution des lois appliquées par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec établit des normes et des politiques en transport routier, les applique et achemine à la Commission les dossiers des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds présentant un risque potentiel. Elle agit aussi à titre de mandataire de la Commission pour l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal contrôlent l'application des lois et règlements en transport et rendent ainsi disponible à la Commission de l'information sur la conformité des transporteurs. Les associations représentant les clientèles influencent le développement de l'encadrement des transporteurs ainsi que l'évolution de la Commission. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme du Québec, les mandataires privés de la Commission ainsi que les partenaires gouvernementaux du Guichet unique des transporteurs.

Les services rendus par la Commission sont utiles au public

L'organigramme

LA PRÉSIDENTE ET LES MEMBRES

Rangée du bas : Léonce Girard, Daniel Lapointe, Louise Pelletier, Lise Lambert présidente et Jean-Yves Reid.

Rangée du haut : Michel Paquet, Jean Giroux vice-président, Pierre Gimaiel vice-président, Gilles Tremblay, Gilles Bonin et Gilles Savard.

LA PRÉSIDENTE ET LES DIRECTEURS

Guy Mailhot, Yves-Marie Picard, Richard Angers, Pierjan Thibeault, Christian Daneau et Lise Lambert.

Les ressources

L'évolution des ressources informationnelles vise l'amélioration des services à la clientèle

LES RESSOURCES HUMAINES

En lien avec les objectifs énoncés dans le Plan de modernisation de l'État 2004-2007, la Commission s'est préoccupée de maintenir et de développer les connaissances de son personnel ainsi que son expertise, anticipant notamment les changements que provoqueront les nombreux départs à la retraite prévus au cours des prochaines années.

Depuis 2001, la Commission a déterminé ses emplois stratégiques, dits « emplois clés », et en assure un suivi rigoureux. En 2004-2005, grâce aux différentes méthodes utilisées (carnet d'apprentissage, jumelage, documentation des pratiques et des savoirs), elle a atténué les effets des départs anticipés des titulaires des emplois clés. Ainsi, ses actions en matière de préparation de la relève permettront de soutenir les efforts visant à maintenir des services de qualité auprès de sa clientèle.

L'EFFECTIF

Catégorie d'emploi	Nombre de personnes au 31 mars 2005
Membres de la Commission	11
Cadres	7
Cadre juridique	1
Professionnels	39
Personnel de bureau et techniciens	106
Total	**164**

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission a consacré 2 982 000 $ à l'évolution de ses ressources informationnelles en 2004-2005, soit 1 220 000 $ pour le maintien et l'entretien des systèmes existants et 1 762 000 $ pour des projets de développement visant l'amélioration des services à la clientèle, l'allégement des processus d'affaires et le développement de services en ligne.

LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

	Budget au 1er avril 2004	Dépenses au 31 mars 2005
Budget de dépenses		
Rémunération		
Traitement	8 141 639 $	7 965 443 $
Autres rémunérations	482 191 $	572 130 $
Sous-total	**8 623 830 $**	**8 537 573 $**
Fonctionnement		
Transport et frais de communication	695 000 $	692 548 $
Publications d'avis juridiques	172 000 $	191 142 $
Services professionnels, administratifs et autres	531 888 $	815 151 $
Entretien et réparation	227 000 $	200 385 $
Loyers	1 303 078 $	1 301 652 $
Fournitures et approvisionnements	131 900 $	126 300 $
Matériel et équipement	76 500 $	74 006 $
Autres dépenses	24 000 $	32 323 $
Amortissement des immobilisations	1 199 381 $	575 049 $
Sous-total	**4 360 747 $**	**4 008 556 $**
Total Budget de dépenses	**12 984 577 $**	**12 546 129 $**
Budget d'investissements		
Immobilisations		
Améliorations locatives	75 000 $	271 435 $
Mobilier et équipement de bureau	25 000 $	42 731 $
Équipement bureautique	0 $	0 $
Équipement informatique	252 000 $	221 325 $
Développement informatique	2 012 072 $	1 470 080 $
Total Budget d'investissements	**2 364 072 $**	**2 005 571 $**
TOTAL	**15 348 649 $** [1]	**14 551 700 $**

1. Le budget a été révisé en cours d'exercice pour atteindre 15 371 447 $. Cet ajustement résulte des éléments suivants : transfert de crédits pour l'embauche d'étudiants (26 400 $) et transfert de crédits au ministère de la Culture et des Communications pour la garde de documents (-3 602 $).

Les revenus versés au Fonds consolidé ont atteint 5 940 083 $ pour l'année 2004-2005.

Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens

La Commission a atteint ou dépassé les objectifs de service qu'elle s'était fixés

La Déclaration de services aux citoyens s'articule autour des quatre objectifs suivants :

- offrir des services accessibles;
- offrir un guichet unique pour faciliter les démarches des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds;
- fournir des services axés sur la satisfaction du client;
- être à l'écoute de la clientèle.

La Commission a développé des indicateurs afin de déterminer la mesure dans laquelle ces objectifs sont atteints. Les renseignements fournis ci-après présentent ces indicateurs et les résultats atteints par rapport à chaque objectif. Globalement, on constate que lors de la dernière année, la Commission a atteint ou dépassé les objectifs qu'elle s'était fixés en lien avec la Déclaration de services aux citoyens.

1. Offrir des services accessibles

Objectifs de service	Cible	Résultats 2004-2005
Service à la clientèle offert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 10 h	100 %	100 %
Site Internet et service téléphonique automatisé accessibles en tout temps	95 %	99,9 %
Service d'inscription ou de renouvellement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport offerts à différents endroits :		
• aux bureaux de la Commission	Oui	Oui
• à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec	Oui	Oui
• auprès de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps	Oui	Oui

2. Offrir un guichet unique pour faciliter les démarches des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

Objectifs de service	Cible	Résultats 2004-2005
Disponibilité des services suivants :	Rendre disponibles l'ensemble de ces services	Les services sont tous disponibles
• l'immatriculation des véhicules à la Société de l'assurance automobile du Québec*		
• l'immatriculation des entreprises au Registraire des entreprises du Québec		
• l'enregistrement des entreprises, à titre d'employeur, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail		
• la délivrance des permis et des vignettes IFTA et des certificats de voyage occasionnel du ministère du Revenu du Québec		
• la perception du paiement des amendes impayées au gouvernement du Québec, au nom du ministère de la Justice du Québec		
• la pochette d'inscription du ministère du Revenu du Québec concernant la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente du Québec (TVQ) et d'autres lois fiscales		

* *N'est pas disponible par Internet.*

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds retirent plusieurs bénéfices du Guichet unique des transporteurs, car celui-ci leur permet d'effectuer diverses transactions à partir d'un point unique que ce soit par Internet, par la poste, par télécopieur ou en se présentant dans un des deux points de service de la Commission. Ils évitent ainsi de nombreux déplacements auprès de divers organismes. Les services mentionnés dans le tableau ci-dessus sont accessibles par le Guichet unique. Celui-ci permet également aux transporteurs de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, d'effectuer la mise à jour annuelle de cette inscription et de payer les frais afférents. Il est à noter qu'environ 13 % des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds inscrits au Registre font leur mise à jour annuelle par Internet.

Le Guichet unique des transporteurs est disponible sur Internet depuis mai 2004

Plusieurs autres renseignements sont disponibles à l'ensemble des internautes dans le site de la Commission :

- la cote relative à la sécurité des transporteurs inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds;
- la liste des administrateurs déclarés totalement inaptes;
- la liste des intermédiaires en services de transport;
- les décisions de la Commission;
- la description des territoires couverts par les permis de courtage en services de camionnage en vrac;
- la répartition des permis de taxi sur le territoire du Québec;
- l'ensemble des formulaires de la Commission;
- les avis publics de la Commission.

3. Fournir des services axés sur la satisfaction du client

Objectifs de service	Cible	Résultats 2004-2005
S'identifier au début d'un entretien	95 % des appels	94 %*
Caractériser nos échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle	Taux de satisfaction de 95 %	Taux de satisfaction de 98 %*
Répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes	85 % des appels	91 %
Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant	Appliquer cette consigne en tout temps	Aucune plainte reçue
Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée	Rencontrer 90 % des visiteurs dans ce délai	97 %
Procéder à l'inscription au Registre ou à la liste des intermédiaires dans les délais suivants :		
• en moins de 45 minutes lors d'une rencontre à nos bureaux	95 % des inscriptions	92 %
• au plus tard le jour ouvrable suivant, lorsque la demande est transmise par télécopieur	95 % des inscriptions	99 %
Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance	95 % des avis	100 %

* *Vérifié par sondage*

Les résultats atteints en 2004-2005 montrent un haut taux de satisfaction de la clientèle. Soulignons que le taux d'atteinte de l'objectif « *Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée* » a atteint 97 % même si le nombre de visiteurs qui se sont présentés aux bureaux de la Commission a augmenté.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Dans un souci d'être constamment à l'écoute de sa clientèle, la Commission a fait vérifier par une firme spécialisée, en mars 2005, son niveau de satisfaction. Cette démarche a permis d'examiner l'évolution des résultats d'un précédent sondage effectué à l'hiver 2002. Ces résultats montrent que le niveau de satisfaction des clients est élevé pour les deux cibles de la Déclaration de services mesurées par sondage.

En ce qui a trait aux autres résultats du sondage, on constate que la satisfaction des clients relativement à l'accessibilité des services de la Commission s'est améliorée depuis 2002, passant de 88 % à 93 %. Les efforts consentis par la Commission en 2003-2004 pour revoir son système de réponse vocale interactive ont apporté les résultats escomptés. Ainsi, les résultats du sondage de 2005 nous confirment que la clientèle juge le système téléphonique plus facile à utiliser, qu'il est plus rapide d'obtenir la réponse recherchée et que le délai d'attente pour parler à un préposé a été réduit.

Dans le but de toujours améliorer ses services, la Commission a utilisé divers moyens assurant le développement et le maintien de la compétence de son personnel tels la formation continue et l'accompagnement. Ces mesures contribuent à améliorer la qualité des réponses fournies à la clientèle, ce qui se reflète dans les résultats du sondage. Par exemple, alors que le taux global de satisfaction relativement à la facilité avec laquelle les clients ont obtenu de l'information sur leur dossier est demeuré à 91 %, la proportion des personnes qui se sont dites « très satisfaites » a connu une augmentation importante, passant de 31 % en 2002 à 53 % en 2005. Le sondage révèle par ailleurs que la satisfaction générale de la clientèle, tous critères confondus, s'est maintenue au cours des trois dernières années. On constate toutefois une augmentation des répondants qui se disent « très satisfaits », cette proportion passant de 34 % en 2002 à 42 % en 2005.

Le taux de satisfaction générale des clients se situe à 93 %

4. Être à l'écoute de la clientèle

Objectifs de service	Cible	Résultats 2004-2005
Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de 2 jours ouvrables	95 % des plaintes	91 %
Traiter de façon complète les plaintes en moins de 21 jours	95 % des plaintes	91 %

En 2004-2005, on constate une diminution importante du nombre de plaintes par rapport à l'année antérieure. Le fait que les décisions ne font plus référence à certains renseignements à caractère nominatif a contribué à cette diminution. On observe par ailleurs que sur les onze plaintes reçues au cours de la période 2004-2005, dix ont été traitées en conformité avec les cibles fixées. Les plaintes reçues concernent principalement la complexité de certaines exigences réglementaires.

ÉVOLUTION DES PLAINTES RELATIVES À LA QUALITÉ DES SERVICES

Sujet de la plainte	2003-2004	2004-2005
Renseignements	1	0
Délais	1	1
Décisions	6	0
Comportement du personnel	1	0
Lois, règlements et procédures	6	5
Partenaires	1	0
Processus	4	3
Autres	3	2
Total	**23**	**11**

Les résultats de la Planification stratégique

La dernière planification stratégique élaborée par la Commission couvre les années 2003 à 2006. Malgré le report de son dépôt à l'Assemblée nationale, les principales orientations qui y sont prévues sont utilisées pour faire état des résultats atteints au cours de la période 2004-2005.

ORIENTATION 1

Contribuer à accroître la sécurité dans le transport routier des personnes et des marchandises par véhicule lourd ainsi que dans le transport maritime de passagers et contribuer à accroître la protection du réseau routier.

OBJECTIF A :
Encadrer les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds de façon à contribuer à l'atteinte des objectifs visés par la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

RÉSULTAT VISÉ :

Avoir un processus décisionnel qui amène les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds à adopter un comportement sécuritaire.

INDICATEUR :

Nombre de décisions rendues

Les décisions de la Commission contribuent à l'atteinte des objectifs visés par le législateur en complément des interventions effectuées par la Société de l'assurance automobile du Québec. Sur la base de sa politique administrative, la Société informe de façon régulière les propriétaires ou les exploitants de véhicules lourds de l'état de leur dossier de comportement. Lorsque leur dossier se détériore, ils sont avisés par cette dernière du fait qu'au-delà de certaines balises, ce dossier sera transféré à la Commission afin que celle-ci décide de l'opportunité de modifier leur cote et de leur imposer des mesures correctives. La majorité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui font l'objet d'une intervention par la Société ajustent leur comportement afin d'éviter d'être convoqués par la Commission, compte tenu du risque de sanction et du fait que la Commission publicise ses décisions.

Un certain nombre de propriétaires ou d'exploitants n'ajustent pas leur comportement et voient leur dossier transféré à la Commission. Ceux-ci font alors l'objet d'une appréciation qui permet de cibler ceux qui seront traités en audience par un membre. À cette étape, on constate que plusieurs propriétaires ou exploitants s'empressent de mettre en place des moyens visant à corriger leurs problèmes de comportement

Les résultats de la Planification stratégique

La dernière planification stratégique élaborée par la Commission couvre les années 2003 à 2006. Malgré le report de son dépôt à l'Assemblée nationale, les principales orientations qui y sont prévues sont utilisées pour faire état des résultats atteints au cours de la période 2004-2005.

ORIENTATION 1

OBJECTIF A :

Avoir un processus décisionnel qui amène les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds à adopter un comportement sécuritaire.

Nombre de décisions rendues

Les décisions de la Commission contribuent à l'atteinte des objectifs visés par le législateur en complément des interventions effectuées par la Société de l'assurance automobile du Québec. Sur la base de sa politique administrative, la Société informe de façon régulière les propriétaires ou les exploitants de véhicules lourds de l'état de leur dossier de comportement. Lorsque leur dossier se détériore, ils sont avisés par cette dernière du fait qu'au-delà de certaines balises, ce dossier sera transféré à la Commission afin que celle-ci décide de l'opportunité de modifier leur cote et de leur imposer des mesures correctives. La majorité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui font l'objet d'une intervention par la Société ajustent leur comportement afin d'éviter d'être convoqués par la Commission, compte tenu du risque de sanction et du fait que la Commission publicise ses décisions.

Un certain nombre de propriétaires ou d'exploitants n'ajustent pas leur comportement et voient leur dossier transféré à la Commission. Ceux-ci font alors l'objet d'une appréciation qui permet de cibler ceux qui seront traités en audience par un membre. À cette étape, on constate que plusieurs propriétaires ou exploitants s'empressent de mettre en place des moyens visant à corriger leurs problèmes de comportement

afin d'éviter que leur cote soit affectée, ce qui se traduit dans le résultat des décisions rendues. Ainsi, on constate qu'au cours de la dernière année, la Commission a rendu 208 décisions à la suite d'audiences portant sur des vérifications de comportement de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds. Parmi les propriétaires ou les exploitants visés par ces décisions, 148 ont réussi à montrer à la Commission qu'ils ne constituaient pas un risque pour la sécurité routière, ce qui leur a permis de conserver leur cote « satisfaisant ». Dans 47 cas, les propriétaires ou les exploitants concernés se sont vu attribuer la cote « conditionnel », ce qui implique que la Commission leur a imposé des mesures correctives. Dans les 13 cas résiduels, les propriétaires ou les exploitants se sont vu attribuer la cote « insatisfaisant », car ils faisaient preuve d'un comportement à risque ne pouvant pas être corrigé par l'imposition de mesures. Ils ont donc été contraints de cesser leurs activités en transport.

En plus de vérifier le comportement des transporteurs routiers, la Commission s'assure du respect de ses décisions. C'est ainsi qu'au cours de l'année 2004-2005, elle a aussi attribué la cote « insatisfaisant » à quatorze propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui ne s'étaient pas conformés aux conditions qu'elle leur avait imposées.

Par ailleurs, il est important de noter que lorsque la Commission attribue la cote « insatisfaisant » à un propriétaire ou à un exploitant, elle peut déclarer inaptes les administrateurs dont elle estime l'influence déterminante sur le comportement à risque constaté. Ce faisant, ces personnes ne pourront plus agir à titre d'administrateur pour tout transporteur inscrit ou qui demande à s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Au 31 mars dernier, 82 administrateurs étaient ainsi sous le coup d'une déclaration d'inaptitude liée à l'utilisation de véhicules lourds.

Exemples de mesures imposées en 2004-2005	Nombre*
Imposition d'une formation	42
Obligation de produire des documents à la Commission	35
Implantation obligatoire de politiques et de suivis	17
Imposition de limiteurs de vitesse	8
Obligation d'utiliser des fiches journalières numérotées	1

** Plusieurs mesures peuvent être imposées par une même décision.*

Les interventions de la Commission, en complémentarité avec celles qui sont faites par la Société de l'assurance automobile du Québec, contribuent à améliorer la sécurité du transport lourd et, par conséquent, celle de l'ensemble des usagers du réseau routier. Ce faisant, elles soutiennent également l'équité concurrentielle dans le domaine du transport par véhicule lourd.

OBJECTIF B :
Adapter au besoin les processus d'évaluation et de décision à l'égard des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

RÉSULTAT VISÉ :

Mettre en place, au plus tard en mars 2005, un nouveau programme d'évaluation des sociétés de transport urbain.

À la suite de la révision de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds en septembre 2002, la Commission a développé un mode d'évaluation particulier pour les sociétés de transport urbain. La Commission a donc élaboré, en partenariat avec l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), un programme d'évaluation spécifique aux transporteurs urbains. Depuis le début de l'année 2005, les mécanismes prévus à ce programme s'appliquent en complément de ceux prévus à la Politique d'évaluation de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Dans le cadre de ce programme, chacune des neuf sociétés de transport fera l'objet d'une vérification en entreprise une fois tous les trois ans. Cet audit de sécurité vise à analyser les mécanismes et moyens mis en place par les sociétés de transport afin de garantir la sécurité de leurs activités de transport, en lien avec les résultats obtenus. À la suite d'un audit de sécurité, chaque société est appelée à rencontrer un membre de la Commission afin de discuter des observations effectuées lors de cet audit, de déterminer des pistes d'amélioration et de prévoir un suivi systématique de la mise en place de ces améliorations. Il s'agit là d'une approche innovatrice en matière de réglementation.

RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer aux ajustements requis à l'encadrement des véhicules lourds.

Au cours de la dernière année, la Commission a collaboré activement avec ses partenaires du gouvernement et de l'industrie afin de déterminer les ajustements requis à l'encadrement des utilisateurs de véhicules lourds. Elle a été un membre actif de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds ainsi que d'un grand nombre de comités de travail qui en découlent. Elle a également participé aux travaux du Comité directeur chargé d'assurer l'évolution de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle a finalement travaillé de pair avec ses partenaires gouvernementaux et de l'industrie afin de proposer des changements à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

OBJECTIF C :
Vérifier si les transporteurs maritimes de passagers détiennent un permis et s'y conforment.

RÉSULTAT VISÉ :

Vérifier annuellement 60 % des titulaires de permis afin qu'ils aient tous été vérifiés au moins une fois d'ici mars 2006.

INDICATEUR :

Taux de transporteurs maritimes vérifiés

Exercice	Nombre de titulaires de permis	Nombre de titulaires vérifiés	Taux	Taux de conformité titulaires de permis
2002-2003	123	109	89 %	94,5 %
2003-2004	123	95	77 %	96,8 %
2004-2005	123*	112	91 %	90 %

** au 1er juin 2004.*

Dans le cadre du programme 2004, on a constaté que 90 % des titulaires de permis vérifiés se sont révélés conformes à la réglementation, comparativement à 96,8 % en 2003. Cette baisse du niveau de conformité est attribuable au fait qu'un plus grand nombre d'éléments ont été vérifiés pour chacun des titulaires. Par ailleurs, à la suite d'interventions effectuées auprès de vingt-deux transporteurs sans permis, six d'entre eux ont demandé un permis auprès de la Commission pour un total de dix bateaux. Les seize autres transporteurs ont plutôt choisi de mettre fin à leurs activités. La Commission s'assurera l'an prochain que ces transporteurs n'ont pas repris leurs activités.

ORIENTATION 2

Assurer à la population la disponibilité et la qualité des services de transport routier.

Afin de répondre à cette orientation, la Commission se doit d'analyser efficacement toutes les demandes qui lui sont adressées dans les domaines du transport par autobus, du transport par taxi et du camionnage en vrac, en fonction des lois et règlements en vigueur.

OBJECTIF :
Contribuer à la disponibilité et à la qualité des services de transport routier offerts aux citoyens.

RÉSULTAT VISÉ :

Traiter les demandes reçues conformément aux lois et règlements en vigueur.

INDICATEUR :

Nombre de demandes traitées

Transport par autobus

Exercice	Inventaire du début (1er avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2002-2003	107	478	495	90
2003-2004	90	444	463	71
2004-2005	71	424	439	56

Les décisions rendues par la Commission dans le domaine du transport par autobus assurent au public la disponibilité de services de qualité. Elles soutiennent également l'activité touristique au Québec.

Transport par taxi

Exercice	Inventaire du début (1er avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2002-2003	102	1067	1009	160
2003-2004	160	908	834	234
2004-2005	234	1038	1035	237

En ce qui concerne le transport par taxi, la Commission a examiné un grand nombre de demandes au cours de la dernière année. Le fait saillant de l'exercice 2004-2005 a été le traitement de plusieurs demandes de permis pour répondre aux besoins en transport adapté, notamment dans l'île de Montréal. Ainsi, la Commission a délivré, en 2004-2005, 141 permis de ce type sur ce territoire, de sorte que le nombre de titulaires de permis pour besoin particulier dans l'île de Montréal atteignait 158 au 31 mars 2005. La Commission a également délivré, en 2004-2005, 18 permis de ce type pour les autres régions du Québec. Il est à noter que les permis ainsi émis n'étaient pas tous actifs au 31 mars compte tenu que certaines étapes, telle l'adaptation des véhicules, sont requises avant de pouvoir les exploiter. Ces décisions de la Commission visaient notamment à donner suite au besoin qu'exprimait la clientèle d'augmenter l'offre de transport adapté.

Autre fait saillant de la dernière année, la Commission a fixé les tarifs du service de transport par limousine pour l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau. L'uniformité et le caractère raisonnable de ces tarifs sont des atouts essentiels pour l'industrie touristique québécoise.

Camionnage en vrac

En mars 2004, dans le cadre du renouvellement de leur permis, la Commission a décidé que les projets de code de déontologie et de règlements généraux uniformisés déposés par un grand nombre de postes de courtage devaient être ajustés. Les efforts déployés par les représentants des camionneurs en vrac et par les secteurs administratifs de la Commission ont amené les postes de courtage à apporter des ajustements aux projets initialement proposés et ont ainsi favorisé le renouvellement de leur permis par la Commission. Au 31 mars 2005, la totalité de ces permis avaient été renouvelés ou étaient en cours de renouvellement.

ORIENTATION 3

Offrir de meilleurs services aux citoyens.

OBJECTIF A :
Réviser tous les modes de prestation de services afin de réduire les exigences et formalités exigées de la clientèle.

RÉSULTAT VISÉ :

Diminuer de façon significative les efforts de la clientèle lorsqu'elle utilise les services offerts par la Commission.

Au cours de la dernière année, la Commission a effectué plusieurs démarches afin de diminuer de façon significative les efforts imposés à sa clientèle. Ces démarches sont décrites de façon détaillée dans la section du présent rapport qui traite de l'allégement administratif et réglementaire. Par ailleurs, plusieurs autres démarches de simplification sont en cours et devraient se traduire par des résultats concrets pour la clientèle.

OBJECTIF B :
Offrir de nouveaux services en ligne.

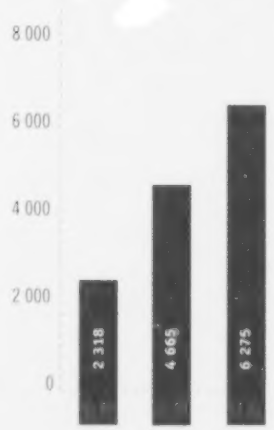
RÉSULTAT VISÉ :

Avoir en place sur Internet, en 2004, le Guichet unique des transporteurs.

Depuis le 31 mai 2004, la Commission a innové en rendant accessible, sur Internet, son Guichet unique des transporteurs. Ce service en ligne annoncé dans le Plan de modernisation de l'État 2004-2007 constitue l'une des premières réalisations concrètes de services gouvernementaux électroniques intégrés à voir le jour au Québec. En outre, le Portail gouvernemental de services aux entreprises dirige les transporteurs qui le désirent vers le Guichet offert par la Commission. De plus en plus de transporteurs utilisent les services du Guichet unique en ligne depuis l'automne 2004.

La Commission a concrétisé ce projet en collaboration avec ses partenaires gouvernementaux en respectant l'échéancier prévu au Plan de modernisation du gouvernement. En outre, le Guichet unique en ligne sera élargi à compter de mai 2005, alors qu'on pourra demander un certificat de voyage occasionnel concernant la taxe sur le carburant.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MISES À JOUR SUR INTERNET DEPUIS 2002



La progression constante des transactions par Internet au cours des trois dernières années confirme l'intérêt de la clientèle pour ce type de service

Application des politiques gouvernementales

En 2005, 92 % des répondants considèrent que la correspondance de la Commission est assez facile ou très facile à comprendre, comparativement à 85 % en 2002

ALLÉGEMENT ADMINISTRATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Le Plan d'action du gouvernement en matière d'allégement réglementaire et administratif vise pour certains organismes une réduction de 20 % du coût des formalités administratives imposées aux entreprises et impose un moratoire sur toute nouvelle formalité administrative. La Commission a amorcé plusieurs démarches qui visent à donner suite à cette orientation.

La simplification des avis à la clientèle

Afin d'atteindre l'objectif de rédiger dans un français de qualité ainsi que dans un langage simple, clair et accessible, la Commission a complété la vulgarisation et l'allégement de l'ensemble des avis destinés à sa clientèle. La Commission a retiré de ces avis toute référence à des articles de lois et règlements et a évité d'utiliser un vocabulaire trop spécialisé. Cet allégement a donné des résultats positifs puisqu'en 2005, 92 % des répondants considèrent que la correspondance de la Commission est assez facile ou très facile à comprendre, comparativement à 85 % en 2002.

La révision des formulaires

La Commission a mis en place un comité de travail chargé de revoir tous les formulaires destinés à sa clientèle afin de déterminer les renseignements essentiels devant être exigés. Les résultats de cette démarche lui permettront de simplifier ses formulaires, en concertation avec ses partenaires du gouvernement et de l'industrie, de façon à alléger la tâche des transporteurs.

La révision du programme de vérification des organismes de courtage en services de camionnage en vrac

Le programme de vérification des organismes de courtage en services de camionnage en vrac a été révisé afin d'alléger la vérification tout en s'assurant qu'elle est toujours aussi efficace. Divers moyens ont été retenus dont l'introduction d'une méthode de vérification des documents par échantillonnage. Cette révision a permis de réduire de 40 % les efforts consacrés par la Commission à une vérification, dégageant ainsi des ressources pour vérifier plus d'organismes de courtage au cours d'une année. Par ailleurs, on estime que le temps investi par l'organisme de courtage pour répondre aux demandes de l'inspecteur a été réduit d'environ 35 % à la suite de l'application du programme allégé.

Les demandes de transfert de permis de propriétaire de taxi

Depuis février 2005, la Commission a modifié son processus de traitement de certaines demandes de transfert de permis de propriétaire de taxi. Ainsi, lorsque la décision ne requiert aucune appréciation particulière de la part d'un membre de la Commission, celle-ci est rendue par une personne désignée plutôt que par un membre. Cette modification a fait en sorte que le temps de traitement des dossiers a été diminué de façon sensible, ce qui permet au demandeur de pouvoir exploiter son taxi plus rapidement.

Le soutien à la clientèle

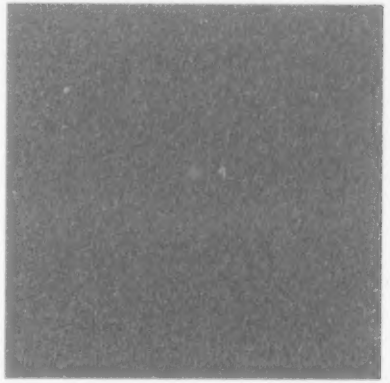
La Commission a publié deux dépliants intitulés respectivement *Quoi faire lors d'une convocation devant la Commission* et *Une décision de la Commission, c'est sérieux! Il faut la respecter*. Le premier dépliant aide les transporteurs convoqués en audience devant la Commission à se préparer efficacement. Le second rappelle aux transporteurs l'importance de se conformer aux décisions de la Commission lorsqu'une mesure leur est imposée et leur indique ce qu'ils doivent faire pour obtenir de nouveau la cote « satisfaisant ». Ces deux dépliants visent à vulgariser l'information à l'intention des transporteurs et à encourager leur retour vers la conformité.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Commission agit conformément à sa politique linguistique, laquelle définit les règles à suivre afin de favoriser le respect des dispositions de la Charte de la langue française du Québec. De plus, la Commission valorise la qualité des communications non seulement dans son milieu de travail mais aussi dans ses relations avec ses clients.

L'ÉVALUATION DU PLAN D'ACTION POUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans la réalisation de son plan d'action, la Commission a mis plus particulièrement l'accent sur le devoir d'assurer la confidentialité des renseignements nominatifs ou à caractère financier qu'elle détient en offrant à l'ensemble de son personnel des activités de sensibilisation. Ainsi, une formation portant sur les principes généraux gouvernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels en lien avec les champs d'activités propres à la Commission lui a été donnée. Également, certaines capsules d'information relatives à des sujets d'actualité ont été communiquées au personnel afin de lui rappeler les principes d'utilisation des renseignements prévus à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.



LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ POUR LES MEMBRES DE GROUPES CIBLES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

Au cours de l'année 2004-2005, la Commission a poursuivi ses efforts afin d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société dans la fonction publique.

Le taux de recrutement

Les deux employés réguliers recrutés par la Commission en 2004-2005 étaient issus des groupes cibles (membres de communautés culturelles, des anglophones ou des autochtones), alors que l'objectif gouvernemental consistait à atteindre 25 %. En ce qui concerne les emplois occasionnels, la Commission a dépassé l'objectif gouvernemental de 25 %, puisque six des dix employés occasionnels embauchés appartenaient à ces mêmes groupes.

Le taux de représentation (postes réguliers)

Le taux de représentation de personnes handicapées à la Commission se situe au-delà de l'objectif gouvernemental de 2 %, puisqu'il correspond à 2,7 %. En ce qui concerne les membres des groupes cibles, les efforts déployés lors du recrutement ont permis de frôler l'objectif de 9 % avec un résultat de 8,8 %.

Le taux de représentation des femmes, lui, se situe à 25 % pour le personnel d'encadrement et à 52,9 % pour le personnel professionnel.

LE PROGRAMME DE RAJEUNISSEMENT POUR LES 35 ANS ET MOINS

À l'automne 2002, le gouvernement a fait connaître les nouveaux objectifs de recrutement de jeunes de moins de 35 ans afin de faire face à la vague de départs à la retraite à venir. Pour l'année 2004-2005, cet objectif s'élevait à 75 % de jeunes, autant pour les emplois réguliers que pour les emplois occasionnels. Le résultat de 50 % atteint par la Commission pour les emplois réguliers s'explique par le fait qu'elle a converti deux postes occasionnels en postes réguliers, et qu'une seule des personnes concernées avait moins de 35 ans.

En ce qui concerne les emplois occasionnels, la Commission a atteint un résultat de 80 %.

LA POLITIQUE CONCERNANT L'USAGE DU TABAC

Dans le cadre de la Semaine québécoise pour un avenir sans fumée, la Commission a distribué une affichette de porte à tous les employés et a présenté dans l'intranet des « capsules » proposées par le Conseil québécois sur le tabac et la santé.

La Commission a dépassé l'objectif gouvernemental de 25 %, puisque six des dix employés occasionnels embauchés appartenaient à des groupes cibles

BILAN TRIENNAL (2001-2004) DES MOYENS PRIS POUR ACTUALISER LA POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Les réalisations en matière de santé au travail s'articulent autour de quatre grands thèmes, qui sont expliqués ci-après :

- **Appropriation de la Politique, intégration et sensibilisation du personnel**

  La Commission s'est appropriée la Politique par la mise en place d'une approche globalisante en santé et en bien-être. Depuis trois ans, elle a déployé des efforts pour réaliser des activités visant la prévention, le maintien et l'amélioration de la santé physique et psychologique du personnel, et ce, sous la forme d'une programmation annuelle d'activités en santé et bien-être.

  La Commission a partagé son expérience en publiant deux articles dans des bulletins gouvernementaux liés au domaine de la santé.

- **Organisation du travail, conditions d'exécution, environnement favorisant la santé physique et psychologique**

  Dans le cadre de la révision de son plan d'affaires, la Commission s'est préoccupée des effets que peuvent avoir les changements à venir sur son personnel. Ainsi, plusieurs membres du personnel ont été invités à des rencontres d'information sur la gestion du changement.

  Également, afin de s'assurer de procurer un environnement physique approprié à son personnel, la Commission a déployé des efforts pour former des personnes-ressources en évaluation ergonomique des postes de travail.

- **Milieu de travail exempt de harcèlement et de violence**

  Dans l'esprit des nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail et de la Politique concernant la santé des personnes au travail, la Commission a, entre autres, donné une session de sensibilisation au harcèlement à l'ensemble de ses gestionnaires.

- **Programme d'aide aux employés**

  La politique ministérielle concernant le Programme d'aide aux employés a été révisée le 20 septembre 2001, notamment en l'étendant au personnel occasionnel. De plus, des sessions d'information ont été organisées afin de sensibiliser les employés au contenu et aux modalités de fonctionnement de ce programme.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

Dans le cadre de la révision de son plan d'affaires, la Commission s'est préoccupée des effets que peuvent avoir les changements à venir sur son personnel

Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises »
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Décret concernant le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec

ANNEXE I

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Décret concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Les tarifs du transport privé par taxi

Loi de 1987 sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les cités et villes

Code municipal du Québec

Loi sur les sociétés de transport en commun

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec

Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ÉTHIQUE

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

RÈGLES DE CONDUITE ET DE COMPORTEMENT

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

ANNEXE 2

RÈGLES SUR L'INDÉPENDANCE ET L'IMPARTIALITÉ

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.

11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

    1° de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties;

    2° de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier;

    3° de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties;

    4° d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

    Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

RÈGLES SUR LES DÉCISIONS

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

DISPOSITION FINALE

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Statistiques administratives

LE REGISTRE DES PROPRIÉTAIRES ET DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

Pour avoir le droit de circuler au Québec, les transporteurs routiers doivent s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds administré par la Commission. Chaque année, ils doivent également mettre à jour cette inscription.

LES INSCRIPTIONS AU REGISTRE DES PROPRIÉTAIRES ET DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

Nouvelles inscriptions	6 347
Mises à jour annuelles	50 333
Nombre total de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds qui circulent au Québec	56 680

ORIGINE DES PROPRIÉTAIRES ET DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

Québec	49 128	86,7 %
Terre-Neuve	72	0,1 %
Nouvelle-Écosse	231	0,4 %
Île-du-Prince-Édouard	60	0,1 %
Nouveau-Brunswick	603	1,1 %
Ontario	3 545	6,3 %
Manitoba	183	0,3 %
Saskatchewan	101	0,2 %
Alberta	218	0,4 %
Colombie-Britannique	154	0,3 %
Territoires du Nord-Ouest	0	0,0 %
Yukon	0	0,0 %
États-Unis	2 383	4,2 %
Autres	2	0,0 %
Total	**56 680**	**100 %**

ANNEXE 3

Type de transport	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Transport de marchandises	53 656	106	71	53 833
Transport de personnes	2 086	11	2	2 099
Transport de marchandises et de personnes	745	1	2	748
Total	**56 487**	**118**	**75**	**56 680**

LES DÉCISIONS ET LES CONSTATS ADMINISTRATIFS

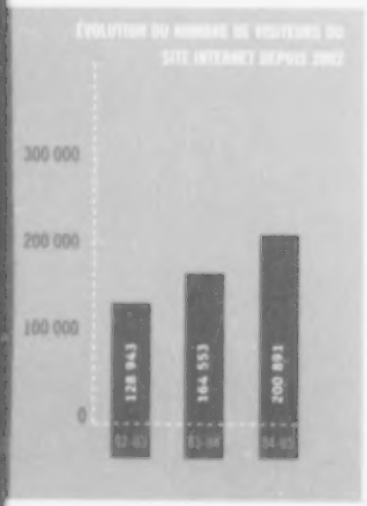
Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a rendu 3 203 décisions et 486 constats administratifs. Les décisions et les constats administratifs sont l'aboutissement d'une demande introduite par un transporteur ou par la Commission. Un constat administratif est une forme abrégée de traitement d'une demande lorsque celle-ci n'implique pas de décision.

Décisions sur dossier	1 611
Décisions à la suite d'une audience publique	540
Décisions sur demande accessoire	81
Décisions en révision	28
Décisions par une personne désignée	943
Constats administratifs	486
Total	**3 689**

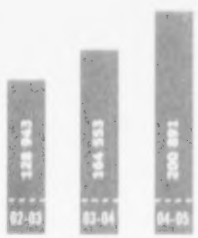
LES SERVICES EN LIGNE

Type de services en ligne	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Visites du site Internet	128 943	164 553	200 891
Demandes reçues par courrier électronique	1 094	1 278	1 234
Inscriptions et mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	2 318*	4 665*	6 348

** L'inscription en ligne n'était pas disponible pour ces années.*



ANNEX I



Déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent Rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2004-2005 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les objectifs, les cibles et les résultats;
- présentent des données pour lesquelles un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui puisse porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent Rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

La présidente de la Commission des transports du Québec

Lise Lambert

Québec, juin 2005

Rapport du Vérificateur général du Québec

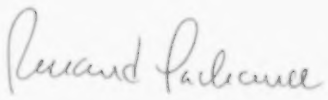
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Commission des transports du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 2005. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations financières donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Commission pour l'exercice terminé le 31 mars 2005 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 24 mai 2005

Informations financières

Revenus et dépenses
de l'exercice terminé le 31 mars 2005

	2005	2004
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Droits, frais et dépens afférents au permis (note 3)	5 768 293 $	5 616 588 $
Placements médias	136 653	115 150
Autres	35 137	91 325
	5 940 083 $	5 823 063 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et autres rémunérations	8 537 573 $	8 278 524 $
Loyers	1 301 652	1 224 662
Services professionnels et administratifs	815 151	578 397
Transport et frais de communication	692 548	760 305
Publications d'avis juridiques	191 142	179 237
Entretien et réparations	200 385	385 674
Fournitures et approvisionnements	126 300	140 147
Matériel et équipement	74 006	121 595
Amortissement des immobilisations	575 049	614 899
Autres	32 323	24 808
	12 546 129 $	12 308 248 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

Pour la Commission

Lise Lambert

LISE LAMBERT
présidente

YVES-MARIE PICARD
directeur, Direction des services à la gestion

Notes complémentaires

31 mars 2005

1. CONSTITUTION, OBJET ET FINANCEMENT

La Commission des transports du Québec, instituée par la Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12), est un organisme dont les activités visent à accroître la sécurité du public en matière de transport routier, maritime et ferroviaire et la protection du patrimoine routier. De plus, elle régit l'activité économique dans plusieurs domaines du transport afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services, notamment dans les domaines de transport par autobus, par taxi et dans le camionnage en vrac, où elle a pour rôle principal de délivrer des permis. Également, la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3) confie à la Commission la responsabilité de constituer le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et d'en assurer la mise à jour annuelle.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les informations financières ont été préparées par la direction de la Commission selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces informations comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Commission relevant du programme 2 du Ministère des Transports. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme, par conséquent aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Améliorations locatives	10 ans
Mobilier et équipement de bureau	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Projet informatique en développement	5 ans

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Commission n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de 289 237 $, (2004 : 267 672 $) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Commission et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Commission.

3. DROITS, FRAIS ET DÉPENS AFFÉRENTS AUX PERMIS

Ce poste comprend un montant de 512 029 $ (2004 : 547 260 $) de droits payables pour la délivrance ou le renouvellement de permis perçus par la Société de l'assurance automobile du Québec pour le compte de la Commission; cette dernière a la responsabilité de délivrer et de renouveler ces permis.

4. ENTENTE ENTRE LA COMMISSION ET CERTAINS MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT

La Commission a perçu pour le Registraire des entreprises des droits d'immatriculation de personnes morales et physiques de 97 782 $ (2004 : 86 483 $) ainsi qu'un montant de 63 430 $ (2004 : 85 475 $) au titre de permis et vignettes IFTA et des amendes impayées pour le compte des ministères de la Justice et du Revenu.

La Commission a également perçu pour la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) des droits d'immatriculation des transporteurs inscrits dans son registre pour un montant de 143 618 $ (2004 : 123 289 $).

Ces montants, perçus à titre de mandataire conformément aux ententes préétablies entre les parties, n'apparaissent pas dans les revenus et dépenses de la Commission.

5. ENGAGEMENTS

La Commission est engagée par des contrats à long terme échéant à diverses dates jusqu'en décembre 2008 pour des dépenses en immobilisations. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2006	2 011 100 $
2007	1 205 299
2008	261 522
	3 477 921 $

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : **www.ctq.gouv.qc.ca**

Dépôt légal - 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-44035-8

©Gouvernement du Québec

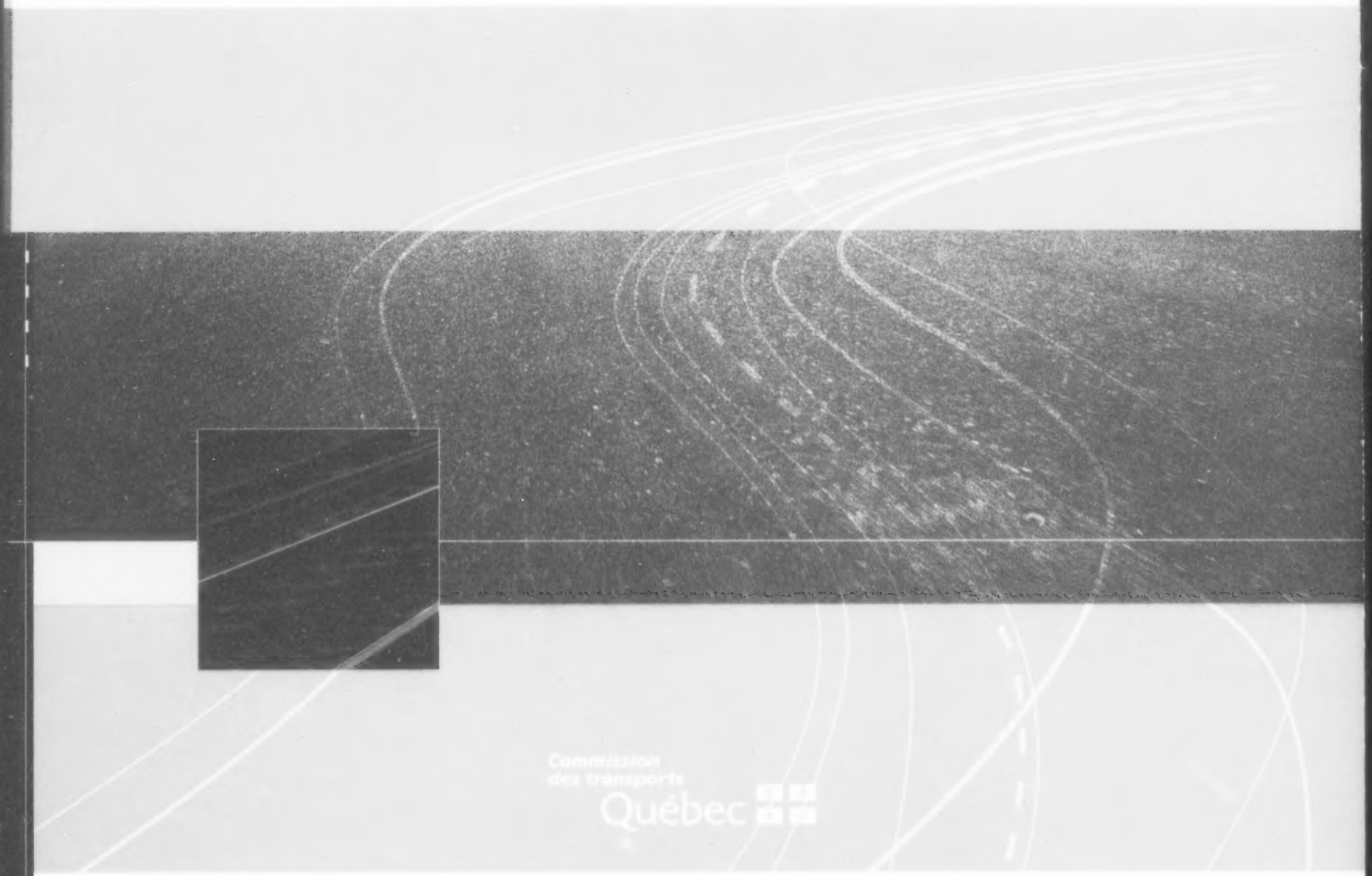
QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : (418) 644-8034

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est
10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1

Téléphone : 1 800 461-2433
Télécopieur : (514) 873-4720

www.ctq.gouv.qc.ca
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca



Commission des transports Québec